



Rapport annuel  
**2010-2011**



Le 1<sup>er</sup> octobre 2011

**Ministre responsable de Service Nouveau-Brunswick**  
**Province du Nouveau-Brunswick**  
**Fredericton (Nouveau-Brunswick)**

Monsieur le Ministre,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.



Derek Pleadwell  
Président du conseil d'administration



# Conseil d'administration

Derek Pleadwell  
(président du conseil d'administration), Fredericton

Jim Dunlap  
(vice-président du conseil d'administration), St. George

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Sylvie Levesque-Finn  
(présidente de Service Nouveau-Brunswick), Fredericton

*1<sup>re</sup> rangée: Sylvie Levesque-Finn, Derek Pleadwell,  
Alfred Losier, Beth Thompson, Jane M. Fritz*

*2<sup>e</sup> rangée : Jim Dunlap, Michèle Pelletier, Elizabeth Webster,  
Réginald Boudreau, T.J. Smith, Christopher P. MacPherson*



# Table des matières



Rapport de la présidente .....1



À propos de Service  
Nouveau-Brunswick .....2



Secteurs d'activité .....4

Service à la clientèle ..... 4

Registres ..... 6

Services de l'évaluation foncière ..... 8

Infrastructure de l'information de biens fonciers ..... 10



Loi .....11



Langues officielles .....12



Orientation stratégique .....13



États financiers .....14

Discussion et analyse de la direction ..... 14

États financiers ..... 19





# Rapport de la présidente

## 2010-2011

Ce fut une année des plus excitantes pour Service Nouveau-Brunswick, qui a élaboré un nouveau plan d'affaires triennal en utilisant la méthodologie du tableau de bord équilibré. Ce processus de planification d'affaires nous a permis de mieux communiquer notre orientation stratégique et il nous permettra de mesurer et de surveiller de façon continue notre progression vers l'atteinte de nos objectifs stratégiques au cours des trois prochaines années. Je remercie les membres du conseil d'administration pour leur dévouement et leur soutien continus lors de la transition.

Notre plan d'action 2010-2011 était axé sur l'amélioration de nos services aux citoyens et aux entreprises de la province. Les améliorations qui ont été apportées à une vaste gamme de services ont eu des répercussions sur presque tous les Néo-Brunswickois. En 2010-2011, nous avons atteint un sommet en matière de transactions avec les clients, soit près de 5,2 millions.

Voici quelques faits saillants pour 2010-2011 :

- Les centres de services et TéléServices peuvent maintenant traiter les paiements et les remboursements des dépôts de garantie, ce qui rend les services du médiateur des loyers plus pratiques pour les propriétaires et les locataires.
- Des améliorations ont été apportées au registre foncier pour faciliter l'enregistrement des documents. Ils peuvent maintenant être enregistrés dans l'un des 13 bureaux d'enregistrement de la province, peu importe où se trouve la parcelle de terrain.
- L'Explorateur GeoNB est de plus en plus utilisé et des fonctions ont été ajoutées. Il contient désormais des données sur les zones inondables et des imageries en haute résolution de Fredericton, de Bathurst et de Miramichi. Plus de 10 000 clients l'utilisent par semaine.

Je suis fière des membres du personnel et de leur engagement à fournir un excellent service. Tous les jours, nous essayons de représenter notre image de marque :

Excellence du service;  
innovation et amélioration continue;  
collaboration et travail d'équipe;  
...c'est notre affaire.

La présidente,

Sylvie Levesque-Finn



# À propos de Service Nouveau-Brunswick

Depuis 1998, Service Nouveau-Brunswick (la « Corporation ») s'est engagé à améliorer de façon continue l'accès aux services gouvernementaux et à l'information publique grâce à un modèle à guichet unique de services.

Les gens du Nouveau-Brunswick comptent sur nous pour obtenir un accès rapide et pratique aux services de transactions gouvernementaux offerts par les centres de services dans 39 collectivités de la province, par le centre d'appel sans frais et sur le site Web (SNB.ca).

À la fin de l'exercice financier 2010-2011, la Corporation employait 714 personnes réparties dans 39 collectivités, dont 608 à temps plein, et 106 à temps partiel. Nos employés relèvent quotidiennement le défi d'offrir d'excellents services à chaque interaction avec les clients, les citoyens et les entreprises de la province.

## Vision

Service Nouveau-Brunswick : Leadership de renommée mondiale dans le service gouvernemental.

## Mission

Fournir avec excellence les services gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

## Image de marque de la Corporation

Excellence du service;

innovation et amélioration continue;

collaboration et travail d'équipe;

...c'est notre affaire.

## Gouvernance

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la Corporation. Elle précise que Service Nouveau-Brunswick est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement. Ces services sont offerts par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Service Nouveau-Brunswick veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement.

Un conseil d'administration oriente les activités de la Corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification effectue la surveillance des affaires financières de la Corporation et passe en revue ses états financiers; le comité de développement, pour sa part, supervise les nouveaux développements de système.

Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services des registres foncier, des biens personnels et corporatif de même que des statistiques de l'état civil, de paiements du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et des municipalités et de financement gouvernemental attribué pour offrir des services au nom du GNB.

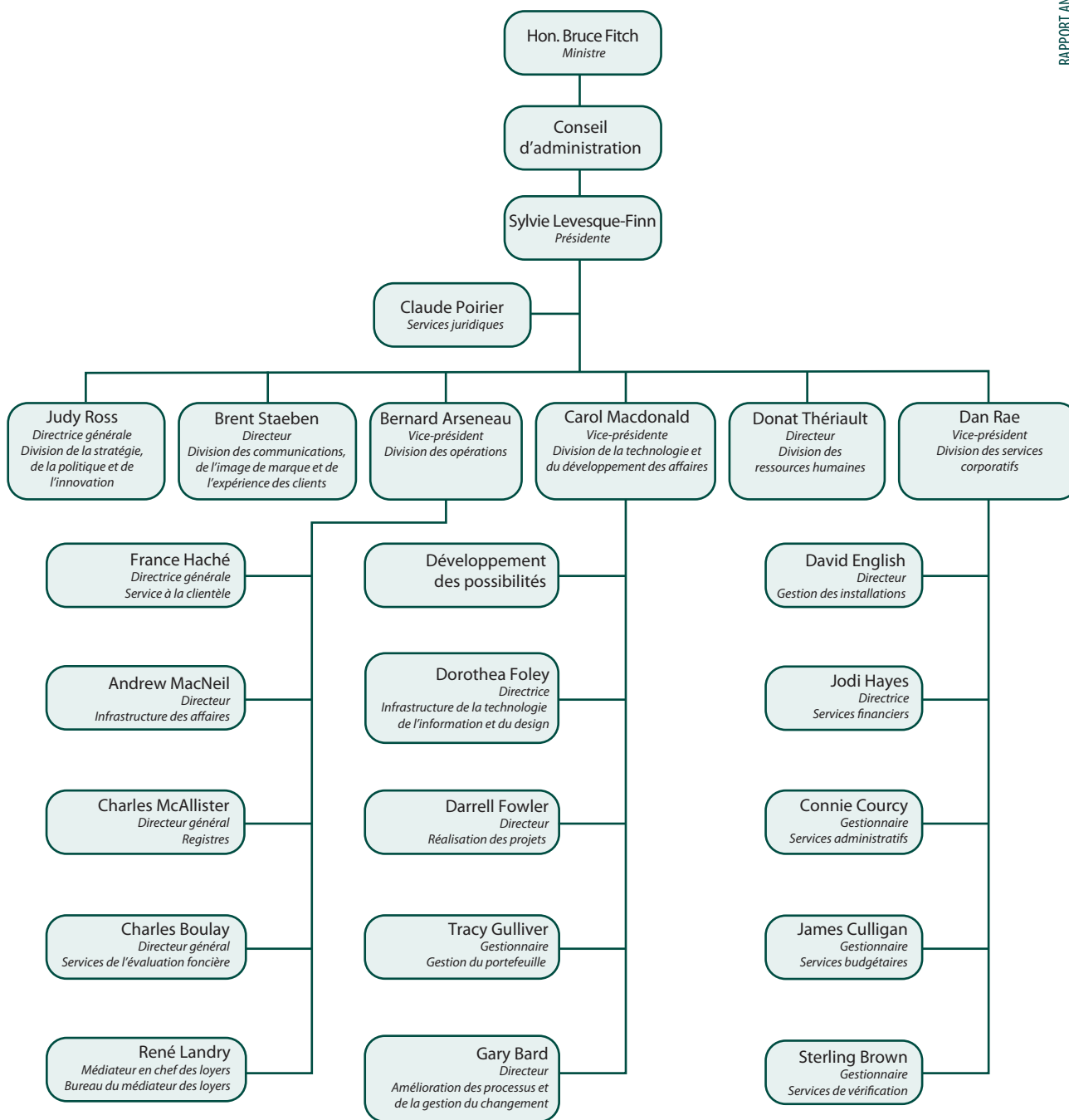
Service Nouveau-Brunswick poursuit l'amélioration des processus d'affaires ainsi que des méthodes de prestation des services, afin que les citoyens et les entreprises puissent accéder aux services gouvernementaux.







# Organigramme





# Secteurs d'activité

## Service à la clientèle

Service Nouveau-Brunswick est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples. Les services sont offerts au nom de divers ministères provinciaux, des municipalités et des services publics. La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, Service Nouveau-Brunswick propose trois canaux distincts de prestation des services gouvernementaux :

- en personne, par un réseau de 39 centres de services situés dans l'ensemble de la province;
- par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1-888-762-8600;
- par Internet à [www.snb.ca](http://www.snb.ca).

Une vaste gamme de services sont offerts au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, y compris le gouvernement fédéral. Nous acceptons aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 62 municipalités.

Les services que nous offrons comprennent :

- véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- loisirs : permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures;
- formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, permis de loterie;
- gouvernement fédéral : permis pour embarcations de plaisance;
- villes et villages : paiements des eaux et des égouts.

## Centres de services

Grâce à un réseau de 39 centres de services répartis dans toute la province, Service Nouveau-Brunswick offre à la population du Nouveau-Brunswick et aux entreprises un service personnalisé et pratique et des horaires élargis. Chacun de ces centres offre les services les plus demandés alors que 13 centres offrent la gamme complète de services.

## TéléServices

La Corporation offre un service téléphonique à la clientèle par l'intermédiaire de TéléServices. La population néo-brunswickoise et les entreprises peuvent accéder aux services en composant le numéro sans frais 1-888-762-8600. TéléServices répond également aux courriels entrants à partir du site Internet de Service Nouveau-Brunswick et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet. Quatre principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées;
- rendez-vous pour les examens de conduite.

## SNB en ligne

Le site Web de Service Nouveau-Brunswick offre de nombreux produits et services, de même que des formulaires en ligne, dont les demandes de certificat de naissance et de déduction d'impôt foncier et les demandes de modification pour l'assurance-maladie, les formulaires de remplacement ou de renouvellement. On trouve également un certain nombre de formulaires en ligne de diverses municipalités.

### **Principaux faits saillants pour l'année :**

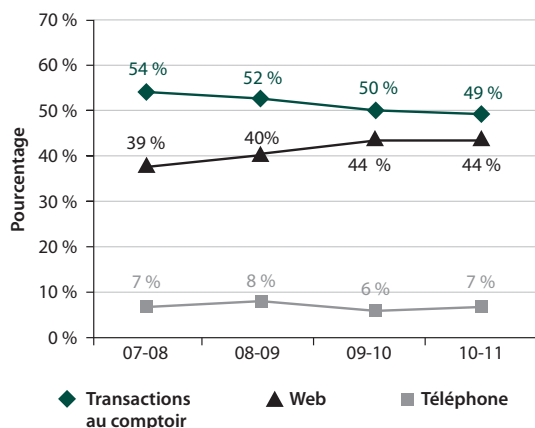
- Les demandes de renseignements de base ainsi que les paiements et les remboursements des dépôts de garantie pour les locataires et les propriétaires peuvent être maintenant traités aux services au comptoir des centres de services ou par les TéléServices.
- Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010, tous les centres de Service Nouveau-Brunswick acceptent les paiements en personne pour le Service des ordonnances de soutien familial (SOSF).
- Le processus d'émission des permis pour embarcations de plaisance comprend maintenant le traitement des permis pour toutes les autres provinces canadiennes.



## Prestations des services par transaction

Volume par partenaire	2010-2011	2009-2010	2008-2009
<b>Gouvernements provincial, fédéral et municipal :</b> Provincial : tous les ministères Fédéral : Permis d'embarcation de plaisance Municipalités : 62 jusqu'à présent	2 619 352	2 545 752	2 393 663
<b>Service Nouveau-Brunswick :</b> Évaluation foncière, registre corporatif, registre des biens personnels, registre foncier, médiateur des loyers, statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 423 792	2 426 912	2 343 160
<b>Autres partenaires :</b> Paiements pour Énergie NB, Bell Aliant, Régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres	155 277	157 240	158 131
<b>Nombre total de transactions :</b>	5 198 421	5 129 904	4 894 954

### Pourcentage des transactions selon le mode de prestation



### Bureau du médiateur des loyers

Le Bureau du médiateur des loyers fournit un programme de règlement de différends en dehors du processus du système judiciaire traditionnel. Le médiateur des loyers est nommé pour exercer les fonctions prescrites sous la *Loi sur la location de locaux d'habitation*.

Le Bureau du médiateur des loyers remplit les fonctions suivantes :

- il est la seule entité au Canada à détenir, en fiducie, tous les dépôts de garantie payés par les locataires d'après les dispositions d'un bail de location de locaux d'habitation;
- il agit à titre de médiateur en vue d'un règlement mutuellement consenti ou, lorsque la médiation n'est pas possible, à titre d'arbitre entre les parties concernant le paiement d'un dépôt de garantie;
- il agit à titre de médiateur ou d'arbitre dans le règlement de plaintes provenant tant des propriétaires que des locataires, portant sur la rupture d'une entente de location ou le défaut de se conformer à la *Loi sur la location de locaux d'habitation*;

- il fournit des renseignements sur la location de locaux d'habitation.

#### Principaux faits saillants pour l'année

- L'intégration du Bureau du médiateur des loyers à Service Nouveau-Brunswick se poursuit avec l'introduction d'initiatives générant une efficacité accrue et une prestation des services améliorée. En voici quelques exemples :
  - *Intégration de toutes les activités touchant les dépôts de garantie au système financier de Service Nouveau-Brunswick;*
  - *Élaboration et mise en œuvre d'un système de gestion des demandes auprès du médiateur des loyers qui permet d'offrir des services en ligne pour la gestion des dépôts de garantie et des demandes d'aide;*
  - *Amélioration du site Web [www.snb.ca/je-loue](http://www.snb.ca/je-loue), qui fournit un accès en ligne à des renseignements généraux sur les questions relatives à la location de locaux d'habitation.*
- À la suite de la proclamation du *Projet de loi 35 : Loi modifiant la Loi sur la Location de locaux d'habitation*, le 1<sup>er</sup> avril 2010, les services du médiateur des loyers sont devenus accessibles aux locataires et aux propriétaires des maisons de chambres et des pensions de famille.
- L'acceptation des 14 163 dépôts de garantie représente une augmentation de 6,4 % du nombre de dépôts de garantie. Au 31 mars 2011, les dépôts de garantie détenus en fiducie par le Bureau du médiateur des loyers totalisaient 18 735 896 \$, soit une augmentation de 8,29 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes concernant 6 320 dépôts de garantie ont été réglées dans l'ensemble de la province.
- Le Bureau du médiateur des loyers a reçu 1 156 plaintes relatives au non-respect des obligations des propriétaires ou des locataires dans le cadre d'une entente de location. Il est estimé que 85 % de ces plaintes ont été réglées en moins de 30 jours.



## Registres

Service Nouveau-Brunswick est responsable des registres foncier, des biens personnels, corporatif et des statistiques de l'état civil, de même que des propriétés condominiales. Ces quatre registres et les propriétés condominiales offrent différents services, dont les suivants :

### Registre foncier :

- maintient un réseau provincial de 13 bureaux où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres des biens réels tels que des actes de transfert, des hypothèques et des testaments;
- conserve les documents contenant de l'information sur les titres fonciers qui remontent aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans;
- offre la possibilité pour les utilisateurs de conclure des transactions foncières avec rapidité, efficacité et exactitude grâce à PLANET, une ressource en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et de renseignements;
- fournit l'accès en ligne à des renseignements à jour sur la propriété des biens réels, la cartographie cadastrale et les évaluations foncières à l'échelle de la province au moyen des outils de PLANET. Ces outils sont à la disposition des entreprises, des professionnels et du public;
- maintient à jour un système de positionnement global (GPS) à l'échelle de la province reposant sur un réseau de surveillance de grande précision;
- maintient une série de stations GPS (stations de contrôle actif) en fonctionnement continu, lesquelles fournissent des observations toutes les heures par l'intermédiaire du site Web de Service Nouveau-Brunswick.

### Registre des biens personnels :

- permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations influant sur des biens personnels, comme les automobiles, les véhicules récréatifs et le mobilier;
- permet aux institutions financières et au grand public d'enregistrer et d'effectuer des recherches concernant des avis de sûreté touchant les biens personnels;
- fournit un accès aux renseignements publics sur les biens personnels;
- permet de vérifier facilement si des sûretés grèvent le produit proposé, offrant une protection aux consommateurs qui font l'achat d'objets d'occasion;

- rend disponibles trois façons d'effectuer des recherches :
  - *les consommateurs peuvent avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en leur nom;*
  - *ils ont la possibilité d'utiliser Clic-privilege, un service en ligne qui permet à quiconque de faire une recherche en indiquant simplement le numéro de série de l'actif à rechercher;*
  - *peuvent s'abonner à Canada atlantique en direct (ACOL) pour effectuer des recherches ou des enregistrements.*

### Registre corporatif :

- constitution en corporation des sociétés commerciales du Nouveau-Brunswick et des entreprises à but non lucratif, et enregistrement des partenariats et des noms d'entreprises sous lesquels les entreprises individuelles et les partenariats exercent leurs activités;
- enregistrement des corporations et des entreprises extraprovinciales qui œuvrent au Nouveau-Brunswick;
- mise à jour de l'information, accessible au public, sur les entreprises et les sociétés à but non lucratif et les entreprises non constituées;
- accessibilité de tous les internautes aux données de plus de 170 000 entreprises existantes et fermées et aux entreprises à but non lucratif;
- attribution de numéros de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick au cours du processus d'enregistrement ou de constitution en corporation. Ce numéro unique permet d'identifier l'entreprise auprès des services fédéraux, provinciaux et municipaux.

### Statistiques de l'état civil :

- enregistrement, conservation, vérification et diffusion des données concernant les naissances, les décès, les mortinaissances et les mariages (état civil);
- recherche dans les registres, émission des certificats concernant l'état civil, distribution des licences de mariage, approbation et enregistrement des changements de noms;
- enregistrement et maintien à jour de l'index des églises et des religions autorisées à célébrer un mariage au Nouveau-Brunswick;
- approbation des demandes d'accès à l'information conformément à la loi et aux directives;
- production des rapports statistiques concernant les événements démographiques.



## Propriétés condominiales :

- administration de la *Loi sur la propriété condominiale* qui édicte les règles relatives à la construction, à l'exploitation et à la gestion des propriétés condominiales au Nouveau-Brunswick;
- approbation de la constitution en associations condominiales enregistrées selon la *Loi sur la propriété condominiale*;
- consignation de l'information sur les fonds de réserve, les assurances et les directeurs, envoyée par les associations condominiales.

### Principaux faits saillants pour l'année

- L'Unité du registre foncier a apporté des modifications pour faciliter l'enregistrement des documents et des plans dans les systèmes de registre et des titres fonciers dans les 13 bureaux d'enregistrement de la province, et ce, peu importe la situation géographique de la parcelle de terrain touchée par l'enregistrement.

- Année de transition pour la nouvelle Loi sur la propriété condominiale entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010, laquelle régit les processus d'approbation, d'achat et de vente pour les propriétés condominiales au Nouveau-Brunswick.
- Une trousse d'information sur les fusions a été élaborée afin d'orienter les clients dans le processus et dans les marches à suivre pour fusionner des corporations commerciales au Nouveau-Brunswick.
- Le rapport statistique annuel est émis plus rapidement par les Statistiques de l'état civil.
- Des ententes de partage de données pour obtenir des renseignements des Statistiques de l'état civil ont été conclues avec Travail sécuritaire NB, Élections Canada, le ministère de la Sécurité publique et le ministère du Développement social.

## Statistiques des registres

Activité	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007
<b>Registre foncier</b>					
Enregistrements *Y compris les demandes de premier enregistrement (DPE)	111 468*	109 959	110 683	110 986	107 238
Recherches	42 554	46 841	45 723	44 892	43 470
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	27 603	30 565	31 582	31 542	28 276
<b>Propriétés condominiales</b>					
Nouvelles associations	13	19	17	16	22
Nombre de nouvelles unités approuvées	321	553	248	174	326
<b>Registre des biens personnels</b>					
Enregistrements	127 003	126 938	126 897	131 517	130 213
Recherches	54 263	54 980	50 189	50 053	49 902
<b>Registre corporatif</b>					
Constitutions	2 547	2 612	2 865	2 792	2 733
Enregistrements	3 334	3 073	3 150	3 239	3 407
Relevés annuels	35 848	35 718	35 147	33 067	32 240
Certificats de statut/ copies certifiées	4 210	4 257	4 366	4 356	4 306



## Statistiques des registres (suite)

Activité	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007
<b>Registre des statistiques de l'état civil</b>					
Émissions des certificats (tous types)	34 414	38 657	45 538	51 908	45 646
Changements de noms traités	261	313	409	527	433
Modifications traitées	1 907	2 109	2 440	2 949	2 312
Événements démographiques enregistrés	17 253	17 126	18 567	17 372	17 329

## Services de l'évaluation foncière

Service Nouveau-Brunswick est responsable de l'évaluation foncière, c'est-à-dire de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. L'évaluation foncière est un élément vital dans les processus d'imposition et de financement des municipalités.

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur valeur réelle et véritable (mieux connue comme étant la valeur du marché) au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année pour laquelle l'évaluation est fixée. Les évaluations individuelles sont ensuite compilées pour former les assiettes fiscales de la province et des municipalités. Ces données sont transmises au ministère des Gouvernements locaux qui définit l'assiette fiscale de chaque municipalité et district de services locaux de la province. Les évaluations individuelles de propriétés sont également transmises au ministère des Finances. Ces évaluations sont utilisées au même titre que les taux fonciers des municipalités et de la province pour produire la facture annuelle d'impôt foncier d'une propriété.

Les évaluateurs de biens ont la responsabilité de maintenir un inventaire de tous les renseignements sur les biens réels, de même que d'administrer de nombreux avantages se rapportant aux impôts fonciers.

En 2010-2011, les activités de la Direction des services de l'évaluation foncière comprenaient les réinspections, l'analyse des ventes, les nouvelles constructions, les ajustements du marché de la valeur des biens évalués et les appels. Ces activités se sont ajoutées aux initiatives suivantes :

### Modernisation de la technologie

Service Nouveau-Brunswick poursuit la modernisation du système informatisé d'évaluation et d'imposition foncières. La première version de ce nouveau système devrait être prête au cours du premier trimestre de l'exercice 2011-2012.

## Traitement des questions et des appels

Les avis d'évaluations et d'impôt foncier (factures d'impôt foncier) sont expédiés le 1<sup>er</sup> mars de chaque année. Dans le cas où un propriétaire ne serait pas satisfait de la valeur estimée indiquée, il a la possibilité de soumettre une Demande de révision dans les 30 jours de la date d'expédition de la facture d'impôt. Il s'agit là de la première étape du processus d'appel pour la contestation de la valeur estimée. Un évaluateur procède alors à l'inspection de la propriété, examine les préoccupations du propriétaire et rend une décision sur la pertinence de modifier ou non l'évaluation. Pour établir la valeur foncière, cet évaluateur se base généralement sur le prix de vente des propriétés comparables. Si le propriétaire n'accepte pas cette décision, il a le droit de faire appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.

## Mesures de rendement annuelles

L'évaluation des biens réels au Nouveau-Brunswick se fonde sur la technique d'évaluation de masse utilisée dans le monde entier. Le tableau suivant fournit les indicateurs de rendement des ventes et les évaluations confirmant que les valeurs calculées se conforment aux normes internationales acceptées, selon l'International Association of Assessing Officers (IAAO). Les trois indicateurs sont les suivants :

1. *Rapport évaluation-vente* : indique dans quelle mesure la valeur évaluée correspond étroitement au prix du marché. Ceci est mesuré en comparant la valeur évaluée actuelle au prix de vente.
2. *Coefficient de dispersion* : mesure d'uniformité qui précise si les valeurs d'évaluation d'une autorité sont dispersées ou regroupées (un nombre inférieur indique une plus grande uniformité et cohérence).
3. *Différentiel relatif au prix* : indique dans quelle mesure les valeurs d'évaluation correspondent aux prix de vente des biens représentant une gamme de prix (un indicateur de 1.00 signifie que le ratio des valeurs d'évaluation par rapport aux prix du marché est uniforme pour les biens représentant une gamme de prix élevés ou faibles).





## Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de Service Nouveau-Brunswick

Indicateurs	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Différentiel relatif au prix	
	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial
<b>Normes de l'IAAO</b>	<b>0,90-1,10</b>	<b>0,90-1,10</b>	<b>10-15</b>	<b>&lt; 20</b>	<b>0,98-1,03</b>	<b>0,98-1,03</b>
2010	0,93	0,93	11,2	14,3	1,013	1,027
2009	0,94	0,91	11,1	14,4	1,015	1,059
2008	0,95	0,89	10,9	14,6	1,013	1,045
2007	0,95	0,92	10,1	14,8	1,013	1,042
2006	0,95	0,92	10,1	13,1	1,013	1,041
2005	0,95	0,89	10,6	19,2	1,015	1,056
2004	0,95	0,88	10,6	17,7	1,017	1,048

### Principaux faits saillants pour l'année :

- Pour les années d'imposition 2011 et 2012, un plafond de 3 % a été instauré sur les évaluations foncières de tous les logements occupés par leur propriétaire. Cette mesure législative vise à réduire les répercussions de l'augmentation des évaluations foncières et à permettre de tenir des consultations publiques pour élaborer un système provincial d'évaluation et d'imposition foncière plus efficace.
- Une recherche a été effectuée pour déterminer les besoins des évaluateurs en matière d'outils de cartographie. Un système de visualisation de cartes et d'information géographique a été déterminé et sa mise en œuvre a commencé en mars 2011. Les utilisateurs

actuels sont des gestionnaires, des gestionnaires adjoints et des membres du personnel du bureau central. La mise en œuvre a permis de constater que l'outil est très utile et par conséquent, il est prévu de rendre le système accessible aux évaluateurs de biens résidentiels.

Depuis 2010, des cartes de réinspection des secteurs ont été créées et le public peut y avoir accès sur Internet.

Le tableau ci-dessous résume les activités en matière de demande de révision et d'appel en 2010. En ce qui concerne les demandes de révision, les niveaux étaient toujours supérieurs à la moyenne, mais les pourcentages globaux sont demeurés les mêmes.

## Statistiques de l'évaluation foncière

Année d'imposition	Nombre de propriétés	Assiette fiscale en milliards de \$	Demandes de révision	Pourcentage des comptes de propriétés	Appels (Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme)
2010	454 426	51,4	8 691	1,9 %	258
2009	451 416	49,1	8 558	1,9 %	214
2008	448 224	46,7	5 526	1,2 %	174
2007	444 341	43,4	5 518	1,2 %	155
2006	441 161	40,5	6 598	1,5 %	250
2005	437 637	38,0	8 100	1,8 %	189
2004	433 790	35,8	5 838	1,3 %	240



# 10

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

## Infrastructure de l'information de biens fonciers

Service Nouveau-Brunswick est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie de base pour la province.

L'infrastructure de l'information de biens fonciers réalise les activités suivantes :

- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en géomatique au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- la mise en œuvre de projets interorganismes tels que l'élaboration des normes provinciales et d'ensembles de données et la création de données faisant autorité sur les routes, l'eau et l'imagerie;
- la mise en place d'une infrastructure de données géospatiales en collaboration avec des partenaires pour entreposer et diffuser les données géographiques;
- la tenue d'activités d'éducation et d'extension;
- la gestion d'un service de téléchargement de données géographiques et cartographiques.

### Principaux faits saillants pour l'année :

- Environ 10 000 personnes utilisent l'explorateur GeoNB chaque semaine. Divers éléments ont été ajoutés à cet outil, y compris :
  - *des cartes des zones inondables du ministère de l'Environnement (juin 2010);*
  - *la couche des terres humides du ministère des Ressources naturelles (janvier 2011);*
  - *des imageries en haute résolution de Fredericton, Bathurst et Miramichi.*
- Publication continue des cartes cadastrales numériques, des adresses municipales et d'autres données sur le site de téléchargement de l'information géographique et des cartes de Service Nouveau-Brunswick. Pour les huit ensembles de données de ce service, 111 000 téléchargements ont été effectués pendant l'exercice financier de 2010-2011.
- Une entente de fiducie a été conclue avec le ministère des Ressources naturelles pour commencer l'élaboration du réseau hydrographique du Nouveau-Brunswick.



# Lois

11

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

Les lois suivantes relèvent de Service Nouveau-Brunswick :

## Général

- *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*

## Évaluation foncière

- *Loi sur l'évaluation*
- *Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences*

## Information foncière

- *Loi sur l'arpentage*
- *Loi sur la propriété condominiale*
- *Loi sur l'espace aérien*

## Registre foncier

- *Loi sur l'enregistrement foncier*
- *Loi sur l'enregistrement*
- *Loi sur la confirmation du bornage*
- *Loi sur les formules types de transferts du droit de propriété*

## Registre des biens personnels

- *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*

## Registre corporatif

- *Loi sur les corporations commerciales*
- *Loi sur les compagnies*
- *Loi sur les corporations*
- *Loi sur les corporations étrangères résidentes*
- *Loi sur les identificateurs communs*
- *Loi sur les sociétés en commandite*
- *Loi sur les sociétés en nom collectif*
- *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales*
- *Loi sur la prorogation spéciale des corporations*
- *Loi sur la liquidation des compagnies*

## Statistiques de l'état civil

- *Loi sur les statistiques de l'état civil*
- *Loi sur le mariage*
- *Loi sur le changement de nom*

## Médiateur des loyers

- *Loi sur la location de locaux d'habitation*





12

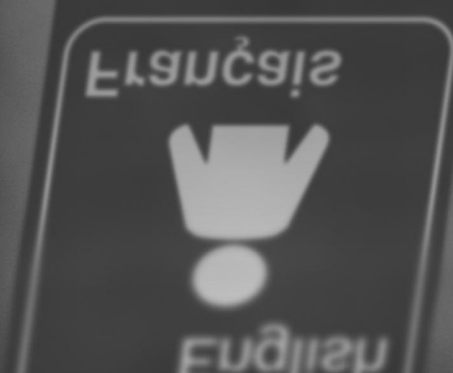
RAPPORT ANNUEL 2010-2011

# Langues officielles

Reconnaissant ses obligations en la matière, Service Nouveau-Brunswick s'est engagé à fournir des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix et selon tous les modes de prestation des services.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, Service Nouveau-Brunswick a reçu quatre plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Elles ont été examinées et réglées.

Au cours du dernier exercice, neuf employés de Service Nouveau-Brunswick ont suivi une formation en langue seconde.





# Orientation stratégique 2010-2013

13

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

Service Nouveau-Brunswick a établi un tableau de bord équilibré en 2010 pour donner une direction à l'orientation stratégique et mesurer les progrès réalisés afin de répondre aux buts et aux objectifs de la Corporation. La méthodologie du tableau de bord équilibré consiste en un outil de gestion du rendement utilisé pour communiquer les priorités stratégiques, lier les mesures aux résultats, mesurer et suivre les réalisations et définir la reddition de comptes. Le processus de planification triennal de Service Nouveau-Brunswick, qui est approuvé par le conseil d'administration, harmonise les buts et les objectifs stratégiques, les mesures du rendement et les plans d'action annuels de la Corporation.

Service Nouveau-Brunswick a déterminé six objectifs stratégiques pour 2010-2013. Le rendement stratégique est évalué en fonction de l'amélioration de l'expérience des clients et de la satisfaction des partenaires, de la création d'un environnement qui permet au personnel de participer et de s'engager davantage, de l'amélioration de l'accès aux services gouvernementaux pour les entreprises, de l'amélioration de l'efficacité des processus internes et du fait que Service Nouveau-Brunswick doit être viable financièrement.

Voici quelques initiatives de l'exercice financier 2010-2011 qui ont permis d'atteindre les objectifs triennaux de Service Nouveau-Brunswick :

- Grâce aux efforts visant à fournir des possibilités du libre-service et à en faire la promotion, le volume des transactions en ligne de certains secteurs, en particulier les services du médiateur des loyers, a augmenté.
- Un projet important d'amélioration des processus a permis d'accroître la rapidité moyenne de réponse à TéléServices.
- Les rapports financiers ont été améliorés afin de faire une meilleure planification financière.
- Le calendrier des examinateurs de conducteurs a été amélioré grâce à la mise en œuvre d'un calendrier à TéléServices.
- Un nouveau programme de formation interne, Rouages de Service Nouveau-Brunswick, a été élaboré. Il s'agit d'un outil pour les surveillants afin d'améliorer les connaissances sur les pratiques de gestion et de fournir des renseignements qui aideront à établir une bonne gestion au sein de la Corporation.



# États financiers

## Discussion et analyse de la direction

La direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2011. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick est mandaté par la loi pour gérer commercialement les affaires de la Corporation selon des pratiques commerciales saines (paragraphe 7(3) de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*). En conséquence, il respecte des principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada qui tiennent compte de la valeur de ses investissements précédents et rapprochent de façon appropriée les charges et les produits de l'exercice.

### Bilan

#### **Encaisse, équivalents et placements à court terme**

Au 31 mars 2011, l'encaisse, les équivalents, et les placements à court terme de Service Nouveau-Brunswick se chiffraient à 31,3 millions de dollars, alors que le solde de l'exercice précédent était de 27,2 millions de dollars. Bien que cela semble être une augmentation de la trésorerie de 4,1 millions de dollars, il s'agit en fait des certificats de placement garanti à long terme de 5 millions de dollars de la Corporation achetés en 2010 qui viendront à échéance en novembre 2011. En décembre 2009, le conseil d'administration a approuvé une politique en matière d'investissement pluriannuel qui permet à la Corporation de tirer parti des certificats de placement garanti et d'autres investissements dont les termes excèdent un an. De l'information additionnelle sur les variations de trésorerie est donnée dans l'état des flux de trésorerie.

Le fonds de roulement, c'est-à-dire l'excédent de l'actif à court terme sur le passif à court terme, s'élevait à 33,9 millions de dollars au 31 mars 2011. Il se chiffrait à 26,8 millions de dollars l'année précédente. L'excédent de l'encaisse sur les besoins de fonctionnement immédiats peut être placé dans des instruments monétaires à court et à long terme pour des périodes de moins de cinq ans.

#### **Biens affectés**

Cette catégorie comprend deux éléments : l'encaisse et les débiteurs détenus au nom des partenaires à la fin de l'exercice et l'encaisse associée à l'assurance des titres fonciers.

#### **Encaisse et débiteurs au nom des partenaires**

Une part importante des activités de Service Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des sommes au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics. En 2010-2011, une somme totale de 491 millions de dollars a été perçue auprès de particuliers et d'entreprises et remise aux partenaires concernés. Le montant de l'encaisse et des débiteurs en transit au 31 mars 2011 était de 6,5 millions de dollars, alors qu'il était de 6,9 millions de dollars le 31 mars 2010.

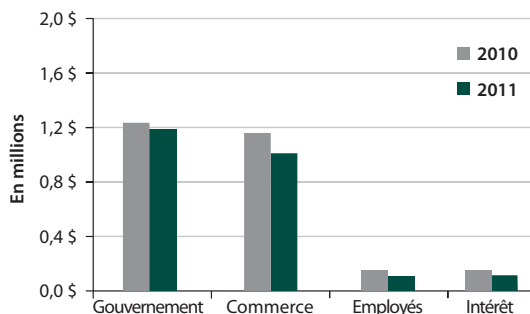
À la fin de l'exercice 2010-2011, Service Nouveau-Brunswick détenait aussi 9,3 millions de dollars d'encaisse et de débiteurs au nom d'Efficacité NB, à la suite d'un contrat de services passé avec cet organisme. Sur le bilan, ces montants figurent séparément des fonds propres à Service Nouveau-Brunswick. Ils sont inscrits à titre d'éléments d'actif et de passif qui s'annulent.

#### **Encaisse associée à l'assurance des titres fonciers**

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, une somme de 4,3 millions de dollars a été accumulée pour l'assurance des titres fonciers, ce qui représente une augmentation de 0,3 million de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2011. Dans le bilan, ce montant est inscrit séparément des autres fonds (voir l'assurance des titres fonciers sous le passif à long terme).

#### **Débiteurs**

Au 31 mars 2011, les débiteurs s'élevaient à 2,4 millions de dollars, alors qu'ils se chiffraient à 2,7 millions de dollars à la fin de l'exercice précédent. Leur composition était la suivante :

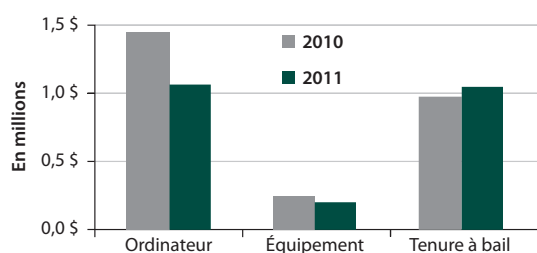




En raison de la nature de ces comptes, le risque de ne pas percevoir les sommes dues est faible. La plupart des clients profitent du service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles du gouvernement et des partenaires commerciaux habituels.

### Équipement

Au 31 mars 2011, Service Nouveau-Brunswick détenait des biens corporels de 2,2 millions de dollars, déduction faite de l'amortissement cumulé. La valeur de ces biens s'élevait à 2,6 millions de dollars au 31 mars 2010. Leur composition était la suivante :



### Développement de systèmes

Le montant associé au développement de systèmes s'élevait à 12,7 millions de dollars au 31 mars 2011, ce qui représente une augmentation de 1 million de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 11,7 millions de dollars. Un investissement de 3 millions de dollars dans l'évaluation foncière (EvAN), les systèmes de délivrance des permis et des licences, les systèmes de gestion de l'identité et de l'accès ont été contrebalancés par un amortissement de 2 millions de dollars des investissements précédents.

Les initiatives de développement sont évaluées à l'aide d'un modèle d'établissement des priorités pour la gouvernance des projets et supervisées par le comité de développement du conseil d'administration.

### Passif à court terme

Les comptes créditeurs et les charges à payer de 4,8 millions de dollars constituent une diminution de 2,4 millions de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent au 31 mars 2010, qui était de 7,2 millions de dollars. Les soldes associés au commerce et au gouvernement du Nouveau-Brunswick résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 1,3 million de dollars correspondant aux charges à payer relatives aux traitements et aux avantages inclut les charges salariales à payer et les avantages associés aux congés accumulés qui n'ont pas encore été pris. Les mesures d'encouragement à la retraite anticipée représentent la portion restante du passif rattaché aux mesures offertes aux membres du personnel pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996. Les allocations de retraite représentent la portion courante du passif associé aux prestations futures de l'employé, telles qu'elles sont décrites dans la section « Passif à long terme » ci-dessous.

Les recettes comptabilisées d'avance comprennent les frais accessoires rattachés aux projets et les sommes reçues des clients qui ont été déposées. Elles se chiffrent à 0,3 million de dollars à la fin de l'exercice de 2010-2011.

### Passif à long terme

#### Allocation de retraite

Les employés permanents ont droit à une allocation de retraite payée avant leur retraite en fonction de leurs années de service. La tranche à long terme de cette obligation au titre des prestations constituées était de 2,6 millions de dollars le 31 mars 2011.

En 1996, le gouvernement provincial a établi un programme d'encouragement à la retraite anticipée. La tranche à long terme de cette obligation au titre des prestations constituées était de 0,9 million de dollars au 31 mars 2011.

#### Assurance des titres fonciers

En 2000, Service Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick, qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers.

À ce jour, Service Nouveau-Brunswick a perçu 4,3 millions de dollars en droits et a réglé des réclamations totalisant 0,1 million de dollars. Ces fonds permettent à la Corporation d'avoir les moyens financiers de régler d'éventuelles réclamations.

#### Capitaux propres

Au 31 mars 2011, l'actif net dépassait le passif de 41,2 millions de dollars, en hausse de 2,1 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est uniquement attribuable au revenu net pour l'année qui vient tout juste de se terminer.

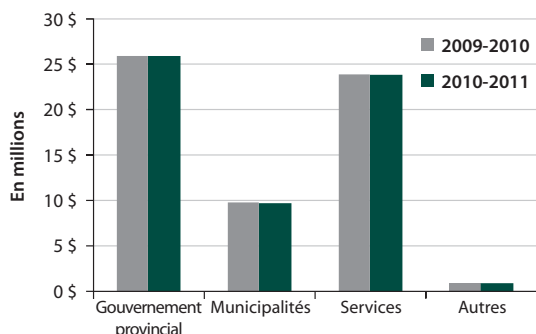


## État des résultats

### Produits

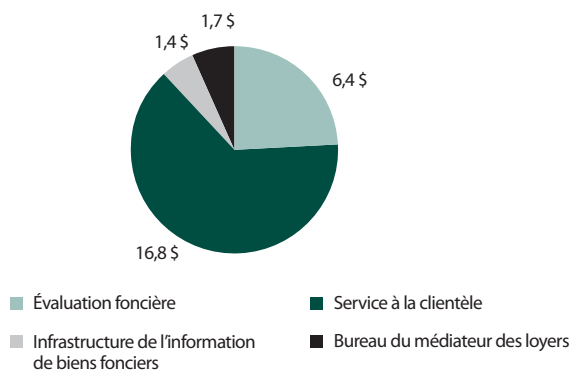
Les produits de l'exercice terminé le 31 mars 2011 s'élèvent à 60,9 millions de dollars. Ils ont totalisé 60,3 millions de dollars durant l'exercice précédent.

Ils proviennent des sources suivantes :



### Services rendus au gouvernement provincial

Les produits découlant des services rendus au gouvernement provincial ont augmenté de 257 000 \$, mais ils ont été par la suite compensés par une réduction de 1 % du financement au cours du dernier trimestre de 2011, ce qui fait que le financement global est demeuré le même en 2010-2011 et en 2009-2010, soit 26,2 millions de dollars. Le financement accordé par le gouvernement provincial est transféré à Service Nouveau-Brunswick pour appuyer les services offerts au nom du gouvernement provincial. Il est réparti de la façon suivante :

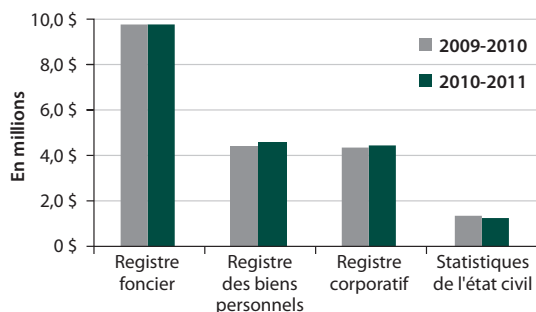


### Financement de l'évaluation foncière

Le financement des services de l'évaluation foncière est déterminé selon la formule suivante : 0,0194 \$ par tranche de 100 \$ d'impôt foncier pertinent. Le gouvernement provincial a versé 6,4 millions de dollars, et les municipalités, les collectivités rurales, ainsi que les districts de services locaux, 9,9 millions de dollars.

### Droits d'enregistrement

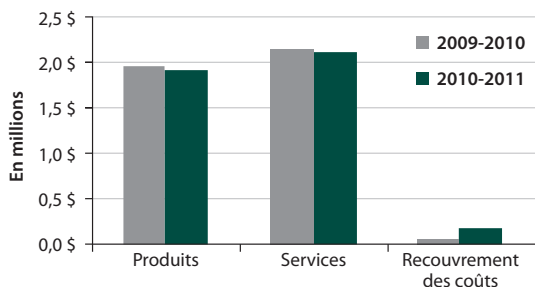
Service Nouveau-Brunswick gère quatre registres : le registre foncier, le registre des biens personnels, le registre corporatif et les statistiques de l'état civil. Les droits d'enregistrement ont totalisé 19,9 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2011, alors qu'ils ont atteint 19,8 millions de dollars durant l'exercice précédent.



### Produits et services

Les recettes associées aux produits et services s'élevaient à 4,3 millions de dollars pour l'année se terminant le 31 mars 2011. Elles étaient de 4,2 millions de dollars pour l'exercice précédent.

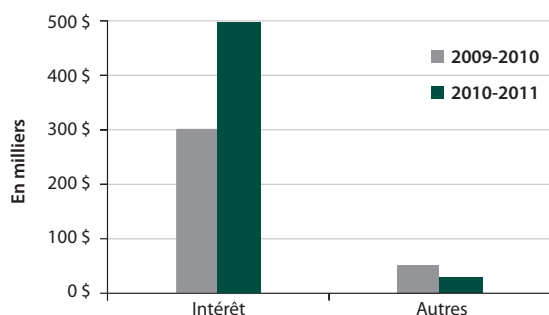
Ces recettes proviennent typiquement de deux sources : la vente de divers produits, principalement de l'information géographique, et la prestation des services à la clientèle, selon la rémunération à l'acte, au nom des ministères provinciaux, du gouvernement fédéral, des municipalités et des services publics. Les services qui étaient déjà offerts au nom des ministères provinciaux avant 1996 continuent d'être financés principalement par l'intermédiaire du budget principal des dépenses du gouvernement provincial.





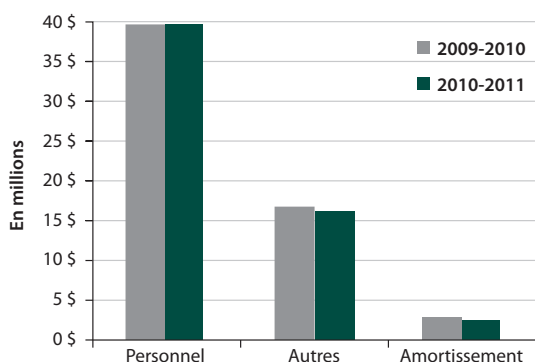
### Autres recettes

D'autres recettes proviennent des intérêts et du recouvrement des salaires. En 2010-2011 et 2009-2010, les autres recettes ont totalisé 0,5 million de dollars et 0,3 million de dollars, respectivement.



### Charges

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2011, les charges ont totalisé 58,8 millions de dollars. Elles se sont chiffrées à 59,8 millions de dollars durant l'exercice précédent. Le tableau suivant présente la ventilation des charges par catégorie. Les coûts rattachés au personnel comprennent les salaires et les avantages sociaux. Les autres charges comprennent les locaux, le matériel, les communications et les services informatiques. L'amortissement tient compte de la dépréciation des actifs de la Corporation.



### Salaires et avantages sociaux

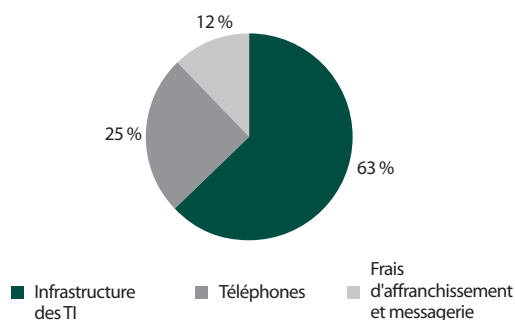
Les salaires et les avantages connexes se sont élevés à 39,6 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2011 et à 39,8 millions de dollars durant l'exercice précédent.

### Locaux et matériel

Les charges de cette catégorie se sont élevées à 5,5 millions de dollars en 2010-2011 et à 5,6 millions de dollars en 2009-2010. La Corporation occupe des locaux dans plus de 40 emplacements à un coût permanent de 4,3 millions de dollars. La somme restante, soit 1,2 million de dollars, a trait au matériel, notamment à la location d'ordinateurs et de matériel de bureau, ainsi qu'à leur entretien.

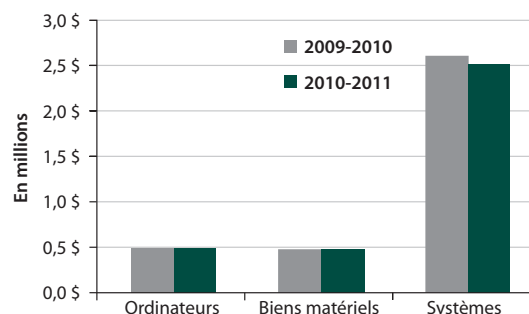
### Communications et services informatiques

La Corporation a investi 5 millions de dollars en communications et en services informatiques au cours de l'exercice 2010-2011. Trois éléments font partie de cette catégorie : l'infrastructure de la technologie de l'information (TI), les téléphones et les frais rattachés à l'affranchissement et à la messagerie.



### Amortissement

Service Nouveau-Brunswick se conforme aux PCGR du Canada. Les investissements relatifs aux systèmes et à l'équipement ayant une durée de vie utile de quatre ans ou plus sont inscrits au bilan et imputés graduellement aux résultats. Les frais d'amortissement ont été de 2,9 millions de dollars en 2010-2011 et de 3,3 millions de dollars en 2009-2010.

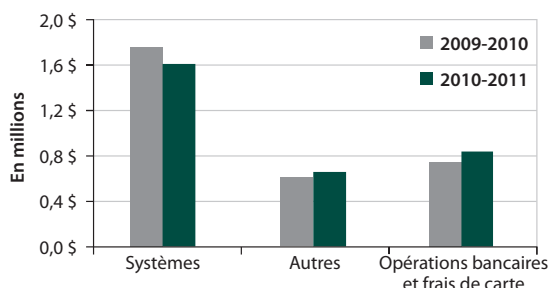






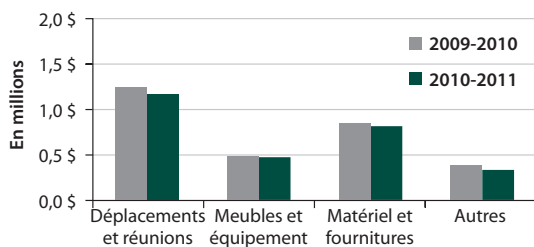
### Services professionnels

Les frais relatifs aux services professionnels sont demeurés les mêmes pour les exercices terminés les 31 mars 2011 et 2010, soit 3,1 millions de dollars. Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil, et les frais juridiques et de vérification. Les escomptes de cartes de crédit et les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de Travail sécuritaire NB en font aussi partie.



### Autres charges

Les autres charges ont totalisé 2,6 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2011, alors qu'elles étaient de 2,9 millions de dollars durant l'exercice précédent.



### Risques et autres dépendances

#### Restrictions financières et climat économique

Le climat économique et les réalités financières qui sévissent peuvent causer une baisse dans les sources de revenus tandis que les coûts de fonctionnement continuent d'augmenter. Les processus relatifs à l'établissement du budget et aux prévisions budgétaires surveillent et réagissent aux changements dans les recettes et les dépenses.

#### Priorités

Les situations d'urgence et les changements dans notre environnement externe, tels que les besoins du client, peuvent mener au lancement d'initiatives tout au long de l'année, ce qui peut avoir un effet sur la capacité de Service Nouveau-Brunswick à répondre aux objectifs de son plan d'affaires. La Corporation dispose de processus visant la réaffectation de ressources afin de mettre en œuvre des initiatives durant l'année et d'ajuster l'ordre des priorités du plan d'action.

#### Relations de travail

Au cours de la durée du plan d'affaires 2010-2013, trois conventions collectives devront faire l'objet de négociations. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick est chargé de la négociation de ces conventions, et par le passé, il a réussi à conclure des ententes. Cependant, il pourrait y avoir des répercussions sur le personnel.

#### Infraction à la sécurité

Le nombre de menaces à la sécurité augmente dans le monde de la technologie de l'information et toute infraction pourrait être difficile à gérer. Service Nouveau-Brunswick surveille continuellement ses systèmes pour détecter des menaces et des points faibles, et a désigné des employés pour veiller quotidiennement à la confidentialité et à la sécurité de l'information.

### États financiers

Les états financiers suivants ont été passés en revue par le comité de vérification et ils ont été approuvés par le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick.





# États financiers 31 mars 2011

## Table des matières

Rapport de la direction .....	20
Rapport du vérificateur indépendant .....	21
Bilan .....	22
État des résultats et de l'évolution des capitaux propres .....	23
État des flux de trésorerie .....	24
Notes afférentes aux états financiers .....	25





20

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

# Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation.

La Corporation maintient un système comptable et des contrôles connexes qui fournissent à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et constatées telles qu'elles sont approuvées, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration approuve les états financiers ci joints.

Sylvie Levesque-Finn  
Présidente

Fredericton (N.-B.), Canada  
le 1<sup>er</sup> juin 2011

Dan Rae, CGA  
Vice-président des Services corporatifs



# Rapport du vérificateur indépendant

## **Aux membres du conseil d'administration,**

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de Service Nouveau-Brunswick, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice clos à cette date ainsi qu'un résumé des principales conventions comptables et d'autres informations explicatives.

## **Responsabilité de la direction pour les états financiers**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

## **Responsabilité du vérificateur**

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification. Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons la vérification de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Une vérification consiste en la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement du vérificateur, et notamment de leur évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, les vérificateurs prennent en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures de vérification appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Une vérification comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'évaluation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion de vérification.

## **Opinion**

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Service Nouveau-Brunswick au 31 mars 2011 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Saint John, Canada  
le 16 juin 2011

*Ernst & Young S.R.L.*  
Comptables agréés



Actif	2011	2010
		<i>Après redressement – note 14</i>
<b>Actif à court terme</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	21 306 741 \$	27 235 611 \$
Placements à court terme	10 000 000	-
Biens affectés (note 5)	20 165 557	24 191 302
Débiteurs (note 6)	2 445 173	2 690 769
Charges payées d'avance	967 151	880 082
	54 884 622	54 997 764
<b>Actif à long terme</b>		
Charges payées d'avance	157 917	255 071
Placements à long terme	-	5 000 000
Matériel (note 7)	2 253 901	2 576 373
Développement de systèmes (note 7)	12 692 117	11 771 856
	15 103 935	19 603 300
	<b>69 988 557 \$</b>	<b>74 601 064 \$</b>

<b>Passif et capitaux propres</b>		
<b>Passif à court terme</b>		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	4 819 680 \$	7 214 228 \$
Passif des partenaires (note 9)	15 861 731	20 189 379
Rentrées de fonds comptabilisées d'avance	312 436	833 962
	20 993 847	28 237 569
<b>Passif à long terme</b>		
Allocation de retraite (notes 8 et 11b)	2 556 946	2 399 169
Incitatif à la retraite anticipée (notes 8 et 11c)	921 932	908 574
Assurance des titres fonciers (note 10)	4 303 826	4 001 923
	7 782 704	7 309 666
Capitaux propres	41 212 006	39 053 829
	<b>69 988 557 \$</b>	<b>74 601 064 \$</b>

Engagements (note 12)

Voir les notes afférentes aux états financiers

Derek Pleadwell  
Président du conseil d'administrationSylvie Levesque-Finn  
Présidente



## État des résultats et de l'évolution des capitaux propres Exercices clos les 31 mars

Produits	2011	2010
		<i>Après redressement – note 14</i>
Services rendus au gouvernement provincial	26 232 030	\$ 26 240 004 \$
Services rendus aux administrations municipales	9 974 034	9 694 426
Droits d'enregistrement	19 956 584	19 835 669
Produits et services	4 264 229	4 202 184
Intérêts	488 381	303 679
Recouvrement de traitements	15 882	29 982
Ventes de logiciels et services d'experts conseils	8 875	13 100
	60 940 015	60 319 044

Charges	2011	2010
		<i>Après redressement – note 14</i>
Services de personnel	39 671 593	39 876 959
Services de matériel et de locaux	5 477 982	5 631 771
Communications et services informatiques	5 033 593	5 051 077
Services professionnels	3 088 898	3 066 653
Amortissement	2 890 916	3 335 568
Déplacements et réunions	1 125 413	1 221 935
Matières et fournitures	779 774	818 289
Mobilier et matériel	468 153	476 864
Divers	245 516	375 920
	58 781 838	59 855 036
Bénéfice net (note 14)	2 158 177	464 008
Capitaux propres d'ouverture (comme présentés antérieurement)	39 053 829	39 319 199
Redressement relatif à un exercice antérieur (note 14)	-	(729 378)
Capitaux propres d'ouverture (après redressement)	39 053 829	38 589 821
<b>Capitaux propres de fermeture</b>	<b>41 212 006</b>	<b>\$ 39 053 829 \$</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers



	2011		2010	
				<i>Après redressement – note 14</i>
<b>Flux de trésorerie liés aux :</b>				
<b>Activités de fonctionnement</b>				
Bénéfice net	2 158 177	\$	464 008	\$
Amortissement	2 890 916		3 335 568	
Avantages sociaux constatés d'avance	171 135		667 186	
Cession de matériel et de systèmes	-		18 326	
	<b>5 220 228</b>		<b>4 485 088</b>	
<b>Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement :</b>				
Débiteurs	245 596		490 161	
Charges payées d'avance	10 085		(297 281)	
Créditeurs et charges à payer	(2 394 548)		1 104 059	
Recettes comptabilisées d'avance	(521 526)		196 621	
	<b>2 559 835</b>		<b>5 978 648</b>	
<b>Activités de placement</b>				
Ajouts – matériel	(574 838)		(1 069 972)	
Ajouts – développement de systèmes	(2 913 867)		(2 305 462)	
Vente (achat) de certificats de placement à long terme	5 000 000		(5 000 000)	
Achat de placements à court terme	(10 000 000)		-	
	<b>(8 488 705)</b>		<b>(8 375 434)</b>	
Diminution nette de la trésorerie au cours de l'exercice	(5 928 870)		(2 396 786)	
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	27 235 611		29 632 397	
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	21 306 741	\$	27 235 611	\$

Voir les notes afférentes aux états financiers



## Notes afférentes aux états financiers

### Exercice clos le 31 mars 2011

#### 1. Service Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick (ci après désignée la « Corporation ») est une Corporation de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* (ci après désignée « la Loi »). Elle a comme mission de fournir avec excellence les services gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

La Corporation n'a pas de capital social, et la Loi ne prévoit pas de disposition à ce sujet. Cependant, la Loi précise que tout bénéfice peut être affecté par la Couronne, et ce, à la discrétion du ministre des Finances. Le solde actuel des capitaux propres comprend seulement les bénéfices non répartis. La Corporation ne fait pas l'objet d'exigences concernant son capital en vertu de règles extérieures et elle peut emprunter des fonds au besoin.

#### 2. Conventions comptables

##### Généralités

La Corporation suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

##### Encaisse et équivalents

L'encaisse et les équivalents comprennent les fonds en caisse et les placements à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu dont la valeur risque peu de changer.

##### Instruments financiers et résultat étendu

La Corporation doit classer ses instruments financiers dans l'une des cinq catégories suivantes : i) détenus à des fins de transaction, ii) disponibles à la vente, iii) détenus jusqu'à leur échéance, iv) prêts et créances, ou v) autres passifs financiers. Tous les instruments financiers doivent initialement être évalués à leur juste valeur. Les instruments financiers classés comme « détenus à des fins de transaction » ou « disponibles à la vente » sont évalués par la suite à leur juste valeur, et toute variation de la juste valeur est comptabilisée respectivement à titre de bénéfice net et d'autres éléments du résultat étendu. Tous les autres instruments financiers sont évalués par la suite au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La Corporation désigne ses instruments financiers comme suit :

- a) *L'encaisse et les équivalents et les biens affectés sont classés comme « détenus à des fins de transaction ». En raison de la nature ou de l'échéance à court terme de ces instruments financiers, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.*
- b) *Les débiteurs et les créances des partenaires sont classés à titre de « prêts et créances ». Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.*
- c) *Les créditeurs et charges à payer et le passif des partenaires sont classés à titre de « autres passifs financiers ». Au départ, ils sont évalués à la juste valeur. Par la suite, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.*

##### Biens affectés

La direction de la Corporation a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

##### Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux actifs corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 \$, sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention portant sur l'amortissement.

Les subventions et les autres produits reçus et qui font partie des actifs à long terme sont reportés et amortis pendant la durée de l'actif connexe.

**2. Conventions comptables (suite)**

## Comptabilisation des produits

Les produits sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre corporatif relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont irrécouvrables sont constatés comme des créances douteuses.

## Charge de retraite

Les employés de la Corporation adhèrent à un régime de retraite à prestations déterminées interentreprises. Par conséquent, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

## Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

<i>Mobilier, bases de données et systèmes</i>	<i>10 ans</i>
<i>Améliorations locatives</i>	<i>durée du bail allant jusqu'à 10 ans</i>
<i>Matériel</i>	<i>5 ans</i>
<i>Ordinateurs et logiciels</i>	<i>4 ans</i>

## Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les PCGR du Canada exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des produits et des charges au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

**3. Risques liés aux instruments financiers**

La valeur déclarée des instruments financiers qui comprennent l'encaisse et les équivalents, les débiteurs, les créances des partenaires, les créditeurs, les charges à payer et le passif des partenaires correspond approximativement à la juste valeur en raison de l'échéance à court terme de ces instruments. Ces instruments n'entraînent pas de taux d'intérêt élevé ni de risques de crédit importants pour la Corporation.

Le risque de crédit potentiel rattaché aux débiteurs est plutôt faible, car une bonne partie du solde des débiteurs provient des entités du gouvernement fédéral ou provincial.

Les intérêts créditeurs varient en fonction des fluctuations des taux d'intérêt. Un changement de 1 % fera varier les intérêts créditeurs d'environ 300 000 \$.

**4. Opérations entre parties liées**

La Corporation est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre parties liées suivants :

	Exercice clos en 2011	Exercice clos en 2010
Débiteurs	665 272 \$	800 561 \$
Créditeurs	694 768	725 348
Montant net à payer par (à recevoir de ) la Corporation	(29 496) \$	75 213 \$



**4. Opérations entre parties liées (suite)**

L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre parties liées suivants :

	Exercice clos en 2011	Exercice clos en 2010
Produits	38 578 840 \$	38 885 473 \$
Charges	2 776 504	2 551 047
Produits nets	35 802 336 \$	36 334 426 \$

**5. Biens affectés**

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	Exercice clos en 2011	Exercice clos en 2010
Trésorerie et créances des partenaires (note 9)	15 861 731 \$	20 189 379 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	4 303 826	4 001 923
	20 165 557 \$	24 191 302 \$

**6. Débiteurs**

	Exercice clos en 2011		
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net
<b>À court terme</b>			
Comptes clients	807 763 \$	8 046 \$	799 717 \$
Remboursement de la TVH	527 004	-	527 004
Gouvernement du N.-B.	665 272	-	665 272
Registre corporatif	224 550	25 888	198 662
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	115 926	-	115 926
Intérêts courus	138 592	-	138 592
	2 479 107 \$	33 934 \$	2 445 173 \$

	Exercice clos en 2010		
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net
<b>À court terme</b>			
Comptes clients	923 473 \$	8 374 \$	915 099 \$
Remboursement de la TVH	436 219	-	436 219
Gouvernement du N.-B.	800 561	-	800 561
Registre corporatif	219 187	21 073	198 114
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	146 413	-	146 413
Intérêts courus	194 363	-	194 363
	2 720 216 \$	29 447 \$	2 690 769 \$

**6. Débiteurs (suite)**

Les comptes clients de la Corporation ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

**7. Matériel et développement de systèmes**

Exercice clos en 2011				
Matériel	Coût	Amortissement cumulé	Montant net	
Ordinateurs et logiciels	5 157 345 \$	4 062 881 \$	1 094 464 \$	
Mobilier et matériel	1 397 893	1 282 751	115 142	
Améliorations locatives	4 069 755	3 025 460	1 044 295	
	10 624 993 \$	8 371 092 \$	2 253 901 \$	
<b>Développement de systèmes</b>				
Systèmes	34 934 429 \$	27 967 028 \$	6 967 401 \$	
Bases de données	1 018 040	1 018 040	-	
Travaux en cours	5 724 716	-	5 724 716	
	41 677 185 \$	28 985 068 \$	12 692 117 \$	

Exercice clos en 2010				
Matériel	Coût	Amortissement cumulé	Montant net	
Ordinateurs et logiciels	4 962 263 \$	3 517 148 \$	1 445 115 \$	
Mobilier et matériel	1 397 893	1 217 997	179 896	
Améliorations locatives	3 689 999	2 738 637	951 362	
	10 050 155 \$	7 473 782 \$	2 576 373 \$	
<b>Développement de systèmes</b>				
Systèmes	34 614 128 \$	25 973 421 \$	8 640 707 \$	
Bases de données	1 018 040	1 018 040	-	
Travaux en cours	3 131 149	-	3 131 149	
	38 763 317 \$	26 991 461 \$	11 771 856 \$	

**8. Crédeurs et charges à payer**

	Exercice clos en 2011		Exercice clos en 2010	
<b>À court terme</b>				
Comptes clients	2 355 827	\$	3 820 992	\$
Salaires et charges sociales	1 366 885		2 234 289	
Allocation de retraite (note 11b)	330 900		295 700	
Incitatif à la retraite anticipée (note 11c)	71 300		71 300	
Retenues à la source	-		66 599	
Gouvernement du Nouveau-Brunswick	694 768		725 348	
	<b>4 819 680</b>	<b>\$</b>	<b>7 214 228</b>	<b>\$</b>

**9. Passif des partenaires**

La Corporation encaisse des fonds au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'autres partenaires d'affaires. Les montants suivants étaient payables au gouvernement provincial et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

Les débiteurs provinciaux représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier. Les débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés à des membres du public pour financer les améliorations éconergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par la Corporation au nom d'Efficacité NB et ils peuvent avoir un délai de remboursement d'au plus six ans. Ils ne comportent aucun risque pour la Corporation.

	Exercice clos en 2011			
	Trésorerie		Débiteurs	Total
Efficacité NB	(1 278 836)	\$	10 578 062	\$ 9 299 226
Autre provincial	4 439 105		202 159	4 641 264
Autres partenaires	1 921 241		-	1 921 241
	<b>5 081 510</b>	<b>\$</b>	<b>10 780 221</b>	<b>\$ 15 861 731</b>

	Exercice clos en 2010			
	Trésorerie		Débiteurs	Total
Efficacité NB	278 171	\$	12 986 364	\$ 13 264 535
Autre provincial	5 080 333		196 237	5 276 570
Autres partenaires	1 648 274		-	1 648 274
	<b>7 006 778</b>	<b>\$</b>	<b>13 182 601</b>	<b>\$ 20 189 379</b>



**10. Assurance des titres fonciers**

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés en fonction des titres fonciers. La Corporation a constitué un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 3 \$ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	Exercice clos en 2011	Exercice clos en 2010
Solde d'ouverture	4 001 923 \$	3 672 942 \$
Droits en matière d'assurance perçus	304 419	328 981
Moins : demandes d'indemnisation	2 516	-
Solde de clôture	4 303 826 \$	4 001 923 \$

**11. Avantages sociaux futurs**

- a) Les employés permanents de la Corporation adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par la Corporation et les employés. Pour l'exercice clos le 31 mars 2011, la Corporation a versé des cotisations de 2 152 580 \$ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice clos le 31 mars 2010, le montant correspondant s'élevait à 2 563 002 \$. La Corporation n'a aucune obligation directe ni aucun droit direct à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.
- b) Les employés permanents de la Corporation ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2009, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 3 323 175 \$ au 31 mars 2011. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 2 887 846 \$ (2 694 869 \$ en 2010).

	Exercice clos en 2011	Exercice clos en 2010
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>		
Solde d'ouverture	3 233 488 \$	2 838 617 \$
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	237 400	230 500
Intérêts débiteurs sur l'obligation	220 600	191 500
Prestations versées	(368 313)	(27 129)
Obligation au titre des prestations constituées	3 323 175 \$	3 233 488 \$
<b>Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées</b>		
Obligation au titre des prestations constituées	3 323 175 \$	3 233 488 \$
Montant transitoire non amorti	(435 329)	(538 619)
Passif au titre des prestations constituées	2 887 846 \$	2 694 869 \$
<b>Passif au titre des prestations constituées</b>		
Solde d'ouverture	2 694 869 \$	2 183 311 \$
Charge liée à l'allocation de retraite	561 290	538 687
Prestations versées	(368 313)	(27 129)
Solde de clôture	2 887 846 \$	2 694 869 \$
Tranche à court terme	(330 900)	(295 700)
Tranche à long terme	2 556 946	2 399 169

**11. Avantages sociaux futurs (suite)**

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 0,72 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 7,75 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée résiduelle d'activité prévue des employés qui adhèrent au régime (15 ans).

- c) La Corporation a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de la Corporation, pour l'exercice clos le 31 mars 1996. Le montant de l'obligation et des charges comptabilisées correspond à la réduction actuarielle que le personnel aurait eu à renoncer, alors que le gouvernement provincial n'a pas levé cette pénalité pour les membres du personnel admissibles. Ainsi, chaque année, la Corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement et augmente l'obligation afin qu'elle corresponde à l'estimation actuarielle qui a été déterminée. L'estimation est établie en fonction d'un taux d'actualisation annuel de 4,96 %. L'obligation était de 993 232 \$ au 31 mars 2011 et de 979 874 \$ au 31 mars 2010.

	2011	2010
	<i>Après redressement - note 14</i>	
<b>Obligation relative à la retraite anticipée</b>		
Tranche à court terme	71 300 \$	71 300 \$
Tranche à long terme	921 932	908 574
Total de l'obligation	993 232 \$	979 874 \$

**12. Engagements découlant des contrats de location**

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les exercices se terminant en :

2012	3 378 053 \$
2013	3 182 488
2014	2 970 274
2015	2 402 518
2016	1 991 935
Par la suite	3 499 307
	17 424 575 \$



### **13. Prises de position futures en comptabilité**

Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) a modifié les normes de comptabilité du secteur public afin de permettre à d'autres organismes gouvernementaux de déterminer s'ils adopteront les Normes internationales d'information financière (IFRS) ou les normes du CCSP dans la présentation de leur information financière des exercices ouvert à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011. Après analyse, la Corporation a déterminé que les normes du CCSP étaient les plus appropriées aux fins de la présentation de son information financière. La Corporation adoptera les normes du CCSP à compter du 1<sup>er</sup> avril 2011 avec un retraitement à des fins comparatives des montants présentés pour l'exercice clos le 31 mars 2011, et du bilan d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril 2010.

La Corporation étudie actuellement les incidences de l'adoption des normes du CCSP sur ses états financiers. La conversion aux normes du CCSP ne devrait pas avoir d'incidence importante sur la situation financière ou sur les résultats des activités de la Corporation.

### **14. Redressements relatifs à un exercice antérieur**

Le solde des capitaux propres d'ouverture de 2009-2010 a été redressé pour tenir compte de l'augmentation du passif relatif à la retraite anticipée encouru en 1996. Cette augmentation est établie selon un examen actuariel et est nécessaire parce que le passif n'a pas été réévalué de façon régulière. Par conséquent, sa valeur a été sous-évaluée pour les exercices antérieurs. Les capitaux propres d'ouverture de 2009-2010 ont fait l'objet d'un redressement de 729 378 \$. Le bénéfice net a aussi été ajusté de 238 784 \$ pour tenir compte de l'augmentation du passif et des dépenses compensatoires pour la période de déclaration de 2009-2010.